



# รายงานการวิจัย

เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกุดบาก

อำเภอกุดบาก จังหวัดสกลนคร

ประจำปีงบประมาณ

## 2565

เสนอ

เทศบาลตำบลกุดบาก

อำเภอกุดบาก จังหวัดสกลนคร

โดย

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล กุดบาก อำเภอ กุดบาก จังหวัดสกลนคร ซึ่งคณะผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามในการสัมภาษณ์ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบล กุดบาก อำเภอ กุดบาก จังหวัดสกลนคร จังหวัดสกลนครสามารถสรุปผลการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผล
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

#### สรุปผล

คณะผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 6 ตอนได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล กุดบาก อำเภอ กุดบาก จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล กุดบาก อำเภอ กุดบาก จังหวัดสกลนคร งานด้านทะเบียน

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล กุดบาก อำเภอ กุดบาก จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล กุดบาก อำเภอ กุดบาก จังหวัดสกลนคร งานด้านการรักษาความสะอาด (งานด้านสาธารณสุข)

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล กุดบาก อำเภอ กุดบาก จังหวัดสกลนคร งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

## ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 375 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00

เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 375 คน ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30 - 39 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 31.47 รองลงมาอายุระหว่าง 40 - 49 ปีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 22.40 ถัดไปคือ อายุระหว่าง 20 - 29 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 19.73 อายุระหว่าง 50 - 59 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.73 อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.66 และลำดับสุดท้ายคือ อายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 375 คน ส่วนใหญ่การศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาจำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 51.86 รองลงมาการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 31.47 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.60 ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.33 ระดับปริญญาตรี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80 ตามลำดับ

หากจำแนกตามอาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 375 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 57.87 รองลงมามีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 16.53 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 11.21 พนักงานงานบริษัทเอกชน จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.33 พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.73 และรับราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.33 ตามลำดับ

ขณะที่จำแนกตามระดับรายได้ สุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 375 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 2,000 - 4,000 บาท จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 42.67 รองลงมามีรายได้ระหว่าง 4,001 - 6,000 บาท จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.67 มีรายได้ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 14.67 มีรายได้น้อยกว่า 2,000 บาท จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 9.06 มีรายได้มากกว่า 10,000 บาท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 และมีรายได้ระหว่าง 8,001 - 10,000 บาท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.27 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกุดบาก อำเภอกุดบาก จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.842 คิดเป็นร้อยละ 96.84 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านการรักษาความสะอาด (งานด้านสาธารณสุข) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.848 คิดเป็นร้อยละ 96.96 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.844 คิดเป็นร้อยละ 96.88 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไปคือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.839 คิดเป็นร้อยละ 96.78 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ งานด้านทะเบียน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.838 คิดเป็นร้อยละ 96.76 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกุดบาก อำเภอกุดบาก จังหวัดสกลนคร งานด้านทะเบียน โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.838 คิดเป็นร้อยละ 96.76 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านช่องทางให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ 4.843 คิดเป็นร้อยละ 96.86 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ 4.834 คิดเป็นร้อยละ 96.68 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกุดบาก อำเภอกุดบาก จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.844 คิดเป็นร้อยละ 96.88 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.853 คิดเป็นร้อยละ 97.06 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.847 คิดเป็นร้อยละ 96.94 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไปคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.844 คิดเป็นร้อยละ 96.88 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.838 คิดเป็นร้อยละ 96.76 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกุตบาก อำเภอกุตบาก จังหวัดสกลนคร งานด้านการรักษาความสะอาด (งานด้านสาธารณสุข) โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.848 คิดเป็นร้อยละ 96.96 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.857 คิดเป็นร้อยละ 97.14 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.855 คิดเป็นร้อยละ 97.10 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไปคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.852 คิดเป็นร้อยละ 97.04 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.836 คิดเป็นร้อยละ 96.72 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกุตบาก อำเภอกุตบาก จังหวัดสกลนคร งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.839 คิดเป็นร้อยละ 96.78 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.853 คิดเป็นร้อยละ 97.06 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.838 คิดเป็นร้อยละ 96.76 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.832 คิดเป็นร้อยละ 96.64 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

### อภิปรายผล

ภาพรวมคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลกุตบาก อำเภอกุตบาก จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.842 คิดเป็นร้อยละ 96.84 โดยสรุปได้ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป โดยทุกงานมีค่าสูงกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป หากพิจารณาจะพบว่า เทศบาลตำบลกุตบาก อำเภอกุตบาก จังหวัดสกลนคร ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ งานด้านทะเบียน และงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้วยการเพิ่มโครงการหรือกิจกรรมที่ให้บริการกับผู้มารับบริการ เช่น กิจกรรมการให้บริการงานด้านทะเบียนนอกสถานที่ กิจกรรมการส่งเสริมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

เช่น กิจกรรมการซ่อมอพยพการเกิดภัยพิบัติ เป็นต้น พร้อมทั้งการเพิ่มบุคลากร หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานในด้านต่าง ๆ ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกทางด้านงานด้านทะเบียน และงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตลอดจนจุดอุปกรณ์เพื่อช่วยเพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลกุตบาก อำเภอกุตบาก จังหวัดสกลนคร โดยเฉพาะข้อมูลงานด้านทะเบียน และงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตลอดจนครุภัณฑ์สนับสนุนงานด้านทะเบียน และงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งส่งผลต่อการยกระดับคุณภาพการให้บริการที่ครอบคลุมงานด้านทะเบียน และงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของพบว่า เทศบาลตำบลกุตบาก อำเภอกุตบาก จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน และทุกด้าน เพราะผู้รับบริการได้รับบริการจากพนักงานเทศบาลตำบลกุตบาก อำเภอกุตบาก จังหวัดสกลนคร ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเต็มใจในการให้บริการ ผู้ให้บริการมีความรู้และความชำนาญในงานที่ตนปฏิบัติจึงส่งผลที่ดีต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม โดยผู้ให้บริการยึดหลักพื้นฐานที่เป็นหัวใจนำไปสู่ความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพ โดยนำเอาคำว่า “บริการ” ที่ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” มาแยกตัวอักษรแต่ละตัวเป็นคำขึ้นต้นขององค์ประกอบ ของความสำเร็จในการบริการ 1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) 2. ความคาดหวังของผู้ให้บริการ (Expectation) 3. ความพร้อมในการบริการ (Readiness) 4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) 5. ความสนใจต่อการบริการ (Interest) 6. ความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) 7. ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency) (วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. 2539 : 108)

### ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลขมิ้น อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ทุกงาน
2. หน่วยงานควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องและจริงจัง เพื่อให้ข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่และลูกจ้างทราบถึงปัญหา อุปสรรค พัฒนาการของแต่ละประเด็น และการปฏิบัติงานในส่วนราชการของตน เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน การให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น

3. หน่วยงานควรส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการประชาชน และสนับสนุนองค์ความรู้ที่เหมาะสมแก่หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

4. เทศบาลตำบลกุตุบาก อำเภอกุตุบาก จังหวัดสกลนคร จังหวัดสกลนคร ควรกำหนดนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน รวมทั้งการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ด้านการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ประชาชนได้รับการในด้านต่างๆอย่างพึงพอใจ

5. เทศบาลตำบลกุตุบาก อำเภอกุตุบาก จังหวัดสกลนคร ควรปรับปรุงภาพการให้บริการ งานด้านทะเบียน และงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้วยการเพิ่มโครงการหรือกิจกรรมที่ให้บริการกับผู้มารับบริการ เช่น กิจกรรมการให้บริการงานด้านทะเบียนนอกสถานที่ กิจกรรมการส่งเสริมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เช่น กิจกรรมการซ้อมอพยพการเกิดภัยพิบัติ เป็นต้น พร้อมทั้งการเพิ่มบุคลากร หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานในด้านต่าง ๆ ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกทางด้านงานด้านทะเบียน และงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตลอดจนจัดอุปกรณ์เพื่อช่วยเพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลกุตุบาก อำเภอกุตุบาก จังหวัดสกลนคร โดยเฉพาะข้อมูลงานด้านทะเบียน และงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตลอดจนครุภัณฑ์สนับสนุนงานด้านทะเบียน และงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งส่งผลต่อการยกระดับคุณภาพการให้บริการที่ครอบคลุมงานด้านทะเบียน และงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย